

Versi Online: <http://journal.ubm.ac.id/>  
 Hasil Penelitian

*Jurnal Hospitality dan Pariwisata*  
 Vol.4 (No. 1): 1 - 69. Th. 2018  
 ISSN: 2442- 5222

**PENERAPAN S.O.P HYGIENE DAN SANITASI TEKNIK PENGOLAHAN MAKANAN  
 DI KITCHEN RESTAURAN BURGER KING JAKARTA**

***IMPLEMENTATION OF S.O.P HYGIENE AND SANITATION OF  
 FOOD PROCESSING ENGINEERING  
 IN KITCHEN RESTAURANT BURGER KING JAKARTA***

Farrah<sup>1</sup>, Ernawati Agustin<sup>2</sup>  
 Akademi Pariwisata Pertiwi [Farrahmuniff@gmail.com](mailto:Farrahmuniff@gmail.com)  
 Akademi Pariwisata Pertiwi [Ernhawagustin@gmail.com](mailto:Ernhawagustin@gmail.com)

Diterima 22 Februari 2018 / Disetujui 14 Maret 2018

**ABSTRACT**

*This research is a study that aims to know the suitability between Standard Operational Procedures applicable with the application in the industry, in this case in Burger King Restaurant Jakarta, Branch Cibubur, Research focuses on hygiene food processing techniques that include, tools used for cooking, cleanliness of the cooking equipment itself. The research took place during the research work there, on 7 Januri until 7 August 2017. The results of this study can be concluded that, Basically there is a suitability between SOP with SOP Implementation in Restaurants, Even not, there is caused by a mismatch an individual mistake that may not be intentional, the relevant will be immediately given a rebuke.*

**Keyword : Implementation , SOP, Hygiene Sanitasi**

**ABSTRAK**

Penelitian ini adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur yang berlaku dengan penerapan di lapangan, dalam hal ini di Restoran Burger King Jakarta, Branch Cibubur, Penelitian menitikberatkan pada hygiene teknik pengolahan makanan yang meliputi, alat alat yang digunakan untuk memasak, serta kebersihan alat memasak itu sendiri. Penelitian berlangsung selama peneliti bekerja disana, yaitu pada tanggal 7 Januri hingga 7 Agustus 2017. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, Pada dasarnya terdapat kesesuaian antara SOP dengan Penerapan SOP di Restoran, Jikapun terdapat ketidaksesuaian hal tersebut merupakan kesalahan individual yang kemungkinan tidak disengaja, itupun yang bersangkutan akan segera diberikan teguran secara langsung.

**Keyword: Implementasi , SOP, Hygiene Sanitasi**

**PENDAHULUAN**

Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial,

yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum.

---

\*Korespondensi Penulis:  
 E-mail: [Farrahmuniff@gmail.com](mailto:Farrahmuniff@gmail.com)  
[Ernhawagustin@gmail.com](mailto:Ernhawagustin@gmail.com)

Restoran ada yang berlokasi dalam suatu hotel, kantor, maupun pabrik, dan banyak juga yang berdiri sendiri di luar bangunan itu.

Dari hasil definisi diatas sudah jelas bahwa Restoran sangat penting untuk dijaga kebersihannya, karena merupakan tempat untuk para tamu yang datang ke Restoran untuk makan dan minum, selain itu dalam menjalankan operasional perusahaan, peran karyawan memiliki kedudukan dan fungsi yang sangat signifikan. Oleh karena itu diperlukan standar-standar operasional prosedur sebagai acuan kerja secara sungguh-sungguh untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional, handal sehingga dapat mewujudkan visi dan misi restoran.

Menurut Tjipto Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (S.O.P) adalah suatu pedoman atau acuan untuk dapat melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah dengan berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar Operasional Prosedur yang berjalan di setiap Restoran yang memiliki banyak variasi tergantung kepada setiap restoran yang menjalankannya dengan maksud dan tujuan beragam, diantaranya:

1. Untuk menjalankan Visi dan Misi perusahaan
2. Untuk menciptakan Sumber daya manusia yang handal disetiap ruang lingkup Restoran
3. Untuk menghasilkan hubungan timbal balik yang baik kepada setiap tamu yang datang karena adanya kepuasan tersendiri terhadap kebersihan dan kenyamanan yang dirasakan saat berkunjung.

Masalah yang ditemukan dan ingin diteliti dalam penelitian ini adalah, Restoran Burger King merupakan salah satu perusahaan yang memiliki S.O.P yang baik, namun dalam hal ini masih banyak hal yang belum dipahami oleh para karyawannya dikarenakan banyak S.O.P terbaru dan belum semua karyawan ketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Penerapan S.O.P Hygiene dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan di Kitchen Restoran Burger King Jakarta.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Standar Operasional Prosedur**

1. S.O.P adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan, dan penggunaan fasilitas pemrosesan dilaksanakan oleh

- orang-orang di dalam suatu organisasi, telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis (Ellerenc, 2014).
- a. Tujuan S.O.P (Ellerenc, 2014) adalah :
- 1) Agar karyawan dapat menjaga konsistensi dan tingkat kinerjanya atau tim dalam organisasi atau unit kerja.
  - 2) Agar mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi
  - 3) Memperjelas alur tugas, wewenang dan tanggung jawab dari karyawan.
  - 4) Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
  - 5) Untuk menghindari kegagalan/kesalahan, keraguan, duplikasi dan inefisiensi
- b. Fungsi S.O.P (Ellerenc, 2014) adalah :
- 1) Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja.
  - 2) Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan.
  - 3) Mengetahui dengan jelas hambatan-hambatannya dan mudah dilacak.
  - 4) Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja.
- 5) Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin.
- c. Keuntungan-keuntungan adanya Standart Operational Procedure (S.O.P) pelayanan adalah :
- 1) Mempunyai nilai sebagai alat atau saluran komunikasi bagi manajemen dengan para staf dan para pelaksananya. Melalui S.O.P seluruh staf dan karyawan akan mengetahui secara jelas, berusaha untuk memahami tentang tujuan dan sasaran, serta kebijakan dan prosedur kerja perusahaan
  - 2) S.O.P juga dapat digunakan sebagai alat atau acuan untuk melaksanakan pelatihan baik bagi para staf dan karyawan , serta bagi para karyawan baru.
  - 3) S.O.P dapat mengurangi waktu yang terbuang, dengan demikian diharapkan akan meningkatkan produktivitas kerja baik bagi manajemen atau pun bagi para staf dan karyawan
  - 4) Dengan dibantu pengawasan yang dilaksanakan dalam proses pekerjaan, maka S.O.P dapat dilaksanakan secara lebih konsisten, dan menjamin terciptanya produk yang standar, sekalipun dikerjakan oleh orang-orang yang berbeda dan waktu pelaksanaan yang tidak

bersamaan. (Sulastiyono, 2011 ; 245)

d. Kendala dalam penerapan S.O.P (ellerenc, 2014 ) adalah :

- 1) Hambatan Organisasional, misal seperti aspek dari gaya manajemen, fleksibilitas organisasi, jumlah lapisan jabatan/panjangnya birokrasi, jumlah rentang kendali jabatan, pola komunikasi dalam organisasi, kualitas SDM, dan Budaya Organisasi.
- 2) Hambatan Operasional, yaitu karaktersitik operasional mencakup Jenis kegiatan, ciri-ciri produk atau jasa, Budaya Masyarakat, Kemapanan Operasional; Keterikatan terhadap peraturan pemerintah, dan Ukuran Operasional mencakup Kontrol Internal untuk Organisasi besar dan operasional yang luas yang berbeda standar
- 3) Hambatan Personal, misal tidak memiliki kemampuan dalam mengikuti perubahan, tidak memiliki motivasi, dan memiliki kepentingan pribadi

#### **A. Hygiene dan Sanitasi**

Menurut peraturan menteri kesehatan republik Indonesia nomor 1096/MENKES/PER/VI/2011

Hygiene dan sanitasi adalah upaya untuk mengendalikan faktor risiko terjadinya kontaminasi terhadap makanan, baik yang berasal dari bahan makanan, orang, tempat dan peralatan agar aman dikonsumsi.

Setiap tenaga penjamah makanan yang bekerja pada jasa boga harus memiliki sertifikat kursus higiene sanitasi makanan, berbadan sehat, dan tidak menderita penyakit menular

#### **B. Prinsip Hygiene sanitasi makanan**

1. Pemilihan bahan makanan
2. Penyimpanan bahan makanan
3. Pengolahan Makanan
4. Penyimpanan makanan jadi/masak.
5. Pengangkutan Makanan
6. Penyajian Makanan

#### **C. Teknik Pengolahan Makanan**

Teknik dasar pengolahan makanan adalah mengolah bahan makanan dengan berbagai macam teknik atau cara, yaitu :

##### **1. Memanngang (*Grilling*)**

Grilling merupakan pembakaran atau pemanggangan dengan kontak langsung antara bahan dengan sumber api. Perbedaan metode ini dibanding dengan baking ialah penggunaan suhu

grilling yang lebih tinggi karena sumber api diletakkan langsung di bawah bahan. Selain itu, metode ini menggunakan grill sebagai alat bantu berupa jeruji kawat atau rangkaian kawat untuk menghantarkan panas (Marcoux P. 2014).

Alat yang digunakan memasak disebut grill dan dilengkapi dengan jeruji kawat. Jenis produk pangan yang umumnya menggunakan teknik ini adalah daging merah, daging unggas, dan ikan. Kisaran suhu untuk proses grilling adalah 130-170°C atau tergantung pada bahan pangan dan tingkat kematangan yang diharapkan. Aplikasi teknik ini lebih banyak digunakan untuk hidangan steak dengan tingkat kematangan tertentu. Beberapa tingkat kematangan steak yaitu well-done, ground, medium (well or rare), dan rare

## 2. Menggoreng Dengan Minyak

### Banyak (*Deep Frying*)

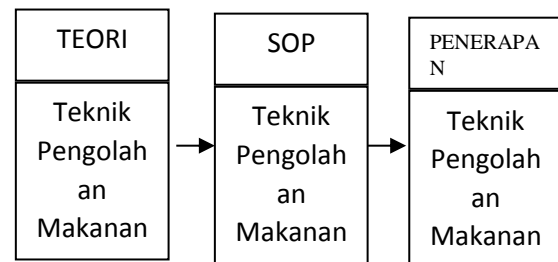
Pengertian *deep frying* teknik memasak bahan makanan dengan menggunakan minyak banyak sehingga bahan makanan benar-benar terendam oleh minyak dan lemak. (Mukhtar, 2012:25)

Alat memasak yang digunakan adalah *Deep Fryer*. Deep frying diklasifikasikan ke dalam metode memasak kering sebab

tidak ada air yang digunakan dalam proses memasak tersebut. teknik ini biasa di lakukan jika mau mendapatkan makanan dengan matang yang optimal dan sebaiknya dilakukan seketika makanan akan dihidangkan.

Makanan yang dimasak dengan teknik ini memiliki karakteristik yang berbeda dengan teknik masak menggunakan metode teknik basah. Dan pada metode kering ini karena dipanaskan dalam suhu tinggi maka akan terjadi perubahan tekstur warna dan rasanya.

### RERANGKA TEORI



### METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif (*descriptive research*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, analisis, catatan lapangan, yang didapatkan di lokasi penelitian. Metode analisis data adalah dengan konstruktif analisis, Peneliti melakukan analisis data dengan memperbanyak informasi, mencari hubungan ke berbagai sumber,

membandingkan, dan menemukan hasil  
atas dasar data sebenarnya

(tidak dalam bentuk angka)

Hasil analisis data tersebut berupa pemaparan yang berkenaan dengan situasi yang sedang diteliti dan disajikan dalam bentuk uraian narasi. Pemaparan data tersebut biasanya adalah menjawab dari pertanyaan dalam rumusan masalah yang sudah ditetapkan.

Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu Menurut Hidayat (2010).

### **Pendekatan Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif, karena akan selalu menggunakan pendekatan yang menitikberatkan pada nilai mutu dan kualitas yang akan diperoleh nantinya.

Lokasi dan waktu penelitian

Burger King Jakarta

Rest Area Tol Jagorawi Km 10,5 Rest  
Area

Waktu : 07 Januari 2017 – 07  
Agustus 2017

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan S.O.P Hygiene Dan Sanitasi Teknik Pengolahan Makanan Di Kitchen Restoran Burger King Jakarta**

Pengolahan makanan dari tempat penyajian atau penyimpanan perlu mendapat perhatian agar tidak terjadi kontaminasi baik dari serangga, debu maupun bakteri.

Adapun pelaksanaan kerja di *Kitchen* Burger King Jakarta adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa persediaan *condimen food* dan *condimen paper* sebelum memulai penjualan di Restoran
2. Menyimpan barang-barang yang datang ke Store, dan disimpan dalam metode 6-2-1, serta memperhatikan ruang penyimpanannya sudah dalam keadaan bersih.
3. Mempersiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang di olah.
4. Memastikan semua product yang akan digunakan sudah tersedia
5. Mempersiapkan bahan yang akan diolah pada tempat yang sudah disediakan pada masing-masing tempatnya
6. Mengolah makanan sesuai dengan yang dipesan oleh tamu
7. Memastikan semua crew sudah mengetahui hal-hal yang dikerjakan

8. Meminta crew untuk mempersiapkan diri, dalam hal ini penting diperhatikan apakah crew sudah menggunakan semua perlengkapan yang harusnya digunakan (Apron, topi, dan hand glove)
9. Memperhatikan apakah holding time semua product sudah tersedia dan berjalan
10. Memastikan tempat pengolahan makanan sudah tersanitasi dengan baik
11. Memastikan semua equipmen dapat beroperasi dengan baik dan bena

## 1.2 Data Informan

Data yang diambil dari uji kepakaran sebanyak 3 orang yang bekerja dibidangnya  $\pm$  4-5 tahun yang berkerja pada bidangnya yaitu, *Manager Operasional Area, Restauran General Manager, Assistant Manager Burger King Jakarta*. Dengan bentuk wawancara untuk memperoleh data tentang S.O.P serta penerapan S.O.P teknik pengolahan makanan *Grilling dan Deep Frying*. Adapun keterangan mengenai data diri dari Manager Operational Area, *Restauran General Manager, Assistant Manager Burger King Jakarta* dibawah ini :

### Data Informan

#### 1) *Restaurant General Manager*

Nama : Afriko  
TTL :29 Juni 1990

Jenis kelamin:Pria

Telp : 085691765091

Jabatan : RGM

Masa kerja : 7Tahun

#### 2) *Manager Operational*

Nama : Airenee Nehemia  
Sagala

TTL : 20 Juni 1984

Jenis kelamin:Perempuan

Telfon :08111118511

Jabatan : Area Manager

Masa kerja :6 Tahun

#### 3) *Assistant Manager*

Nama : Siswanto

TTL :Jakarta 2 Februari  
1989

Jenis kelamin : Laki-laki

Telfon : 085719416264

Jabatan : Assistant Manager

Masa kerja : 6 Tahun

Pengalaman : Burger King 2011sd  
Saat ini

## HASIL PENELITIAN

Dalam uji kepakaran melakukan observasi langsung ke Burger king Jakarta pada tanggal 30 Oktober 2017 dan mewawancarai langsung *Manager Operasional Area, Restauran General Manager, Assistant Manager Burger King Jakarta*. Wawancara ini berlangsung  $\pm$  1 Jam untuk mengetahui hasil uji



kepakaran mengenai S.O.P serta penerapan S.O.P teknik pengolahan makanan *Grilling dan Deep Frying*. Berdasarkan informasi yang penulis dapat pada wawancara para tenaga ahli serta melakukan pengamatan atau observasi langsung maka dapat disimpulkan hasil wawancara tersebut yaitu :

#### **Alat Memasak Pada Teknik Pengolahan Makanan**

Dalam penelitian ini penulis menjabarkan mengenai alat memasak yang digunakan dalam proses pengolahan makanan dengan teknik *Grilling dan Deep Frying*. Dari masing-masing teknik tersebut akan dibedakan berdasarkan teori ahli, standar operasional tersebut teknik pengolahan makanan dan penerapan langsung di Burger King Jakarta sebagai berikut :

##### **a) *Grilling***

- 1) Teori Marcoux P pada tahun 2014 menyatakan bahwa alat memasak yang standar digunakan adalah grill dan dilengkapi dengan jeruji kawat.
- 2) Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, alat yang digunakan untuk teknik memasak *Grilling* adalah broiler .

- 3) Sedangkan untuk penerapan di Burger King Jakarta alat yang digunakan untuk teknik memasak *Grilling* adalah broiler .

##### **b) *Deep Frying***

- 1) Teori Mukhtar pada tahun 2012 menyatakan bahwa alat memasak yang standar digunakan untuk teknik pengolahan *deep frying* adalah *deep fryer*.
- 2) Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, alat yang digunakan untuk teknik memasak *deep frying* adalah *deep fryer*.

Sedangkan untuk penerapan di Burger King Jakarta alat yang digunakan untuk teknik memasak *deep frying* adalah *deep fryer*.

#### **Kebersihan Alat Memasak**

Pada penelitian ini penulis menjabarkan mengenai kebersihan alat memasak yang digunakan dalam proses pengolahan makanan dengan teknik *Grilling dan Deep Frying*. Dari masing-masing kebersihan tersebut akan dibedakan berdasarkan teori ahli, standar operasional kebersihan



peralatan dan penerapan langsung di  
Burger King Jakarta sebagai berikut :

a) *Grilling*

- 1) Teori (1096/MENKES/PER/VI/2011)  
Pencucian bahan makanan yang tidak dimasak atau dimakan mentah harus dicuci dengan menggunakan larutan Kalium Permanganat (KMnO<sub>4</sub>) dengan konsentrasi 0,02% selama 2 menit atau larutan kaporit dengan konsentrasi 70% selama 2 menit atau dicelupkan ke dalam air mendidih (suhu 80°C - 100°C) selama 1 – 5 detik.
- 2) Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, metode yang digunakan adalah metode WRSA (*Wash Rinse Sanitize and Air Dry*), metode ini adalah metode yang dilakukan setiap 4 Jam sekali dalam 1 Shift, Pencucian dilakukan dengan *chemical* dan perendaman *sanitasi* selama 1 menit.
- 3) Sedangkan penerapan yang dilakukan pada restoran Burger King Jakarta adalah sama seperti S.O.P yang ada yaitu Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, metode yang digunakan adalah metode WRSA (*Wash Rinse Sanitize and Air Dry*), metode ini adalah metode yang dilakukan setiap 4 Jam sekali dalam 1 Shift, Pencucian dilakukan dengan

*chemickal* dan perendaman *sanitasi* selama 1 menit.

b) *Deep Frying*

- 1) Teori (1096/MENKES/PER/VI/2011)  
Pencucian bahan makanan yang tidak dimasak atau dimakan mentah harus dicuci dengan menggunakan larutan Kalium Permanganat (KMnO<sub>4</sub>) dengan konsentrasi 0,02% selama 2 menit atau larutan kaporit dengan konsentrasi 70% selama 2 menit atau dicelupkan ke dalam air mendidih (suhu 80°C - 100°C) selama 1 – 5 detik.
- 2) Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, metode yang digunakan adalah metode WRSA (*Wash Rinse Sanitize and Air Dry*), metode ini adalah metode yang dilakukan setiap 4 Jam sekali dalam 1 Shift, Pencucian dilakukan dengan *chemickal* dan perendaman *sanitasi* selama 1 menit.
- 3) Sedangkan penerapan yang dilakukan pada restoran Burger King Jakarta adalah sama seperti S.O.P yang ada yaitu Berdasarkan standar operasional prosedur yang ada di Burger King Jakarta, metode yang digunakan adalah metode WRSA (*Wash Rinse Sanitize and Air Dry*), metode ini adalah metode yang dilakukan setiap 4 Jam sekali dalam 1 Shift, Pencucian dilakukan dengan

*chemickal* dan perendaman *sanitasi* selama 1 menit.

Selain pengolahan makanan yang diatas, ada juga pengolahan makanan yang lain yaitu:

1) Blanching

Adalah proses dimana makanan direbus sampai mendidih dengan cepat dalam air panas, dan direbus dalam waktu yang singkat. Makanan kemudian disegarkan kembali dengan dibilas atau dimasukkan kedalam air dingin untuk menghentikan proses memasak.

Blanching sering digunakan sebagai proses pendahuluan untuk prinsip memasak lainnya.

2) Boiling

Adalah memasak makanan didalam air mendidih yang jumlahnya (dalam volume) lebih banyak dari pada makana yang dimasak, sehingga makanan yang dimasak dapat terendam seluruhnya.

3) Roasting

Pemasakan dengan cara memanggang pada umumnya menggunakan alat seperti oven. Oven juga biasanya digunakan untuk membuat roti hanya saja dalam hal ini dinamakan baking

Namun pada kenyataannya Teknik Pengolahan Makanan yang ada di

Burger King Jakarta tidak menggunakan metode tersebut, karena Restoran Burger King merupakan Restoran siap saji.

## SIMPULAN DAN SARAN

### Simpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilaksanakan penulis mengambil kesimpulan bahwa :

1. Pada prinsipnya Penerapan SOP Pada Restoran Burger King Branch Cibubur, Telah sesuai dengan Standar Operasional yang ditetapkan, seperti Alat memasak serta Kebersihan alat Memasak. Untuk Hal ini Burger King tidak pernah mentolerir segala bentuk penyimpangan dari SOP, Hal ini dimaksudkan untuk menjaga standar serta Kualitas dari produk Makanan yang dihasilkan. Jika pun ada yang tidak sesuai hal tersebut dikarenakan, murni kesalahan individu, dan pihak Burger King akan memberikan teguran secara langsung kepada individu tersebut.

### A. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil kesimpulan, yang peneliti jelaskan berikut beberapa saran dan masukan yang diharapkan berguna bagi berbagai pihak :

1. Penerapan yang sudah baik ini tetap perlu untuk dipertahankan, bahkan jika dimungkinkan untuk terus ditingkatkan tidak hanya di bidang pengolahan teknik pengolahan makanan, namun juga di berbagai bidang seperti pelayanan, serta kebersihan Public Area.
2. Hasil penelitian dapat diterapkan di berbagai Branch lain, serta laporannya dapat digunakan sebagai salah satu alat evaluasi bagi manajemen untuk memberikan penghargaan atau hukuman bagi pihak cabang.

Saran bagi penelitian selanjutnya adalah perlu diterapkan penelitian yang sejenis, namun pada department lain seperti yang sudah disebutkan diatas semisal Pelayanan, atau Kebersihan Public Area.

## DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Hidayat, syah. 2010. *Pengantar Umum Metodologi Penelitian Pendidikan Pendekatan Verivikatif*. Pekanbaru: Suska Pres.
- Insani, Istyadi. 2010. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Daerah Daam Rangka Peningkatan Transparansi dan Akuntabilitas Pengelolaan Keuangan Daerah*.
- Sailendra, Annie. 2015. *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Cetakan Pertama. Trans Idea Publishing, Yogyakarta.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jogjakarta. Laksana.
- PMK-Nomor 1096 Tahun 2011 Tentang Higiene Sanitasi Jasaboga  
[kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/permenkes/pmk-nomor-1096-tahun-2011-tentang-higiene-sanitasi-jasaboga](http://kesmas.kemkes.go.id/perpu/konten/permenkes/pmk-nomor-1096-tahun-2011-tentang-higiene-sanitasi-jasaboga)
- Nesa, smara N.2015 [Yogyakarta] : Universitas Gadjah Mada, 2015
- Burger King Corporation (2015).
- Sudjana Nana. 2011. *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algensindo.